



特定商取引法の契約書面等 電子交付についての意見

(公社)全国消費生活相談員協会

- 1 電磁的な方法に対応できる消費者かどうかの確認
- 2 電磁的な方法で書面を送付する際の消費者からの承諾の取り方
- 3 電磁的方法による書面の具体的な提供方法について
- 4 一定以上の年齢の消費者について

1 電磁的な方法に対応できる消費者かどうかの確認

スマートフォン、パソコン等の電子機器をもっているからといって必ずしも電子書面を受け取れるわけではない。電子機器内に書面が届いたとしても、操作に不慣れなどの理由から、実質的な受信ができない消費者も多い。

(1) 消費者が、電子書面を受け取れる知識を有していない場合は、書面交付をする。

- ① スマートフォン・パソコンは持っているがメールやSNS、検索機能のみを使用しているだけであり、電子商取引の経験が無い、経験が浅い。または利用していたが数年間利用していない。
- ② PDFファイルを開き、保存することができない。
- ③ 自分宛に届いたメールを読むことはできるが、相手にメールを送ることができない。

1 電磁的な方法に対応できる消費者かどうかの確認

(2) 電子書面は受け取れるが、プリントアウトする環境がない場合やプリントアウトすることができない場合は、書面交付をする。

- ① スマートフォン等の紛失や故障、データの喪失などが考えられるため、交付された契約書面のプリントアウトが不可欠である。
- ② 電子データで送付された後の改ざん、内容の変更等を防ぐためにも、プリントアウトが必要である。
- ③ 契約書面の内容を小さいスマートフォンの画面でスクロールしながら確認することは困難である。一覧が難しい、読み飛ばしが生じるなどにより全体把握が難しくなる。
- ④ 連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引等では書面の枚数が多くなることからスマートフォンですべての内容を確認するのは一層難しくなる。プリントアウトして契約内容を確認する必要がある。

1 電磁的な方法に対応できる消費者かどうかの確認

(3) 前記(1)、(2)の内容に反した場合は、書面不交付の扱いとする。

- ① 消費者が電子書面を受け取れる知識を有しているか否かの確認をせずに電子書面を交付した場合。
- ② 消費者が電子書面をプリントアウトできるか否かの確認をせずに電子書面を交付した場合。
- ③ 電子書面交付後に、消費者が電子書面を受け取れる知識を有していないとわかった場合、または、プリントアウトができないとわかった場合。

2 電磁的な方法で書面を送付する際の消費者からの承諾の取り方

承諾を得る前に、消費者に対し、原則として書面交付を受けられることができることを明示的に説明をすることを義務付ける。

その上で、消費者が、電子書面の交付によって不利益を被ることのないよう、書面交付の意義・効果を説明することを義務化し、十分理解してもらった上で消費者の承諾を得なければならない。

説明に際しては、契約書面は、契約内容を記載した重要なものであり、電子書面を受けとった時点がクーリング・オフの起算点であること等を、書面等により明示的に示すことが必須である。

2 電磁的な方法で書面を送付する際の消費者からの承諾の取り方

(1) 口頭や電話だけでの承諾は認めない

- ① 電子メールか、紙での承諾しか認めない。
- ② 対面で勧誘し販売する場合、タブレット上で承諾のチェックを入れさせることを認めない。対面で紙で承諾を取ることを原則とする。
- ③ 連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引、継続的役務提供などの契約前に概要書面を交付する取引については、紙での承諾とする。
- ④ 承諾を得た後に、消費者に対して承諾書控えを交付する。

2 電磁的な方法で書面を送付する際の消費者からの承諾の取り方

- (2) 承諾したことについて、消費者からの明示的返答・返信がなければ、承諾があったとみなさない。
- ① 電磁的方法の承諾をとる際に、「電磁的な方法で承諾すれば、「割引きする」「特典をつける」「迅速化する」」などと、電磁的方法に誘導するのは禁止とする。
 - ② 承諾を取る際に、「電磁的書面交付に承諾する」などとデフォルト設定した電子メールや承諾書は禁止とする。

3 電磁的方法による書面の具体的な提供方法について

- (1) 電子書面は、電子メールでPDFファイルを添付する方法に限定する。
- ① 電子メールにURLを張りつけてサイトに誘引し、サイト上で契約書面を提供する方法は認めない。
 - ② SNSでの電子書面送付は認めない。
 - ③ 電磁的方法での提供を可能とする場合においても、紙の書面と同様、一覧性を保った形で閲覧可能である必要がある。
 - ④ 重要事項は電子メール本文にも記載する。商品名、数量、契約金額、クーリング・オフなどを簡単、明瞭に記載する。特にこれを受領した日がクーリング・オフの起算点であることを、先頭に書く。

3 電磁的方法による書面の具体的な提供方法について

(2) 電子的方法の承諾を得た後の書面交付

- ① 消費者が一旦契約書面等の記載事項の電磁的方法による提供について承諾をした場合でも、その後、消費者の求めがあれば、紙での書面を交付する。
- ② 電子書面交付後、電子書面を開封したかどうかの確認メールを送付する。確認したとの返信メールが届かなかった場合は、紙で書面交付する。

(3) その他

事業者は、個人情報の保護、情報セキュリティの確保を行わなければならない。

4 一定以上の年齢の消費者について

勧誘に際し、電磁的な方法に対応できる消費者かどうかを確認することによって、消費者が端末機器の操作に不慣れであれば、電子書面ではなく書面交付することになる。ただし、65歳以上の高齢者の場合は、電磁的方法に対応できたとしても、家族等の第三者の関与によって電子書面とする。

第三者の関与

- ① 65歳以上の消費者が電磁的書面交付を承諾した場合、適合性があった場合でも、家族等の第三者の承諾を得る。
- ② 65歳以上の消費者が家族等の第三者の承諾を断った場合は、書面交付とする。
- ③ 65歳以上の消費者が第三者に承諾を依頼したが断られた場合は、書面交付とする。



ご静聴ありがとうございました。